



<https://biz.li/3a3a>

ÖPNV-KUNDENBAROMETER 2019: ÜSTRA UND REGIOBUS ERHALTEN BESTNOTEN

Veröffentlicht am 02.09.2019 um 13:17 von Redaktion Burgwedel-Aktuell

Der Nahverkehr in Hannover kann auch 2019 bei den Fahrgästen punkten: Im bundesweiten Vergleich mit 36 Verkehrsunternehmen - dem ÖPNV-Kundenbarometer 2019 - bewerten die Kunden die Nahverkehrsunternehmen ÜSTRA und regiobus auch in diesem Jahr mit der Note "sehr gut". Damit gehört der hannoversche Nahverkehr erneut zur absoluten Spitzengruppe in Deutschland. In der Gesamtzufriedenheit landeten die ÜSTRA und die regiobus beide in den Top 10 - die ÜSTRA auf dem sechsten Platz, die regiobus auf Platz fünf. Die regiobus schneidet dabei mit ihrem zweitbesten Ergebnis seit der ersten Teilnahme am Kundenbarometer im Jahr 2007 ab. Während sie besonders mit ihren Fahrzeugen überzeugt, wird die ÜSTRA für ihr gutes Angebot und ihre sehr guten Aktivitäten zum Umweltschutz gelobt. Ulf-Birger Franz, Verkehrsdezernent der Region Hannover, freut sich über das sehr gute Ergebnis: "Dass ÜSTRA und regiobus von den Fahrgästen die Bestnote erhalten, spricht für die Qualität beider Unternehmen. Die Beschäftigten unserer Verkehrsunternehmen machen Tag für Tag einen erstklassigen Job. Und die Fahrgäste identifizieren sich mit dem öffentlichen Nahverkehr in der Region Hannover."

Zufrieden mit Angebot, Personal und Komfort

Die begehrten Plätze auf dem Siegertreppchen belegt die ÜSTRA insgesamt in acht Kategorien, regiobus schafft es sieben Mal auf die vorderen Plätze. Die ÜSTRA glänzt vor allem mit ihren Kernkompetenzen: bei der "Taktfrequenz" und den "Anschlüssen" landet sie auf dem 1. Platz. Auch ihre "Aktivitäten zur Umweltschonung" bescheren ihr Platz eins. Die Plätze zwei und drei erreicht sie unter anderem bei der "Schnelligkeit der Beförderung" (Platz 2) und der "Kompetenz des Fahrpersonals" (Platz 3). Die regiobus erhält für die "Sauberkeit und Gepflegtheit" ihrer Fahrzeuge den dritten Platz und in den Kategorien "Sicherheit im Fahrzeug - abends" sowie "Informationen zur Orientierung an den Haltestellen" jeweils den zweiten. Nicht nur die Siegerplätze geben Anlass zur Freude. Beide Unternehmen erhielten für viele weitere Merkmale sehr gute und gute Noten, konnten gemeinsam 15 Mal das Prädikat "sehr gut" erreichen. Bei der "Freundlichkeit des Fahrpersonals" erzielt die regiobus die Note "sehr gut", die ÜSTRA Mitarbeiter erhalten die Note "gut". Auch die "Sicherheit im Fahrzeug - tagsüber" sowie ihre "Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit" bescheren der ÜSTRA die Note 1. Die gute "persönliche Beratung im Kundenzentrum" wurde ebenfalls gelobt und mit der Note 2 bewertet. Für das "Linien- und Streckennetz" im Großraum Hannover verleihen die Fahrgäste beiden Unternehmen die Bestnote. Die regiobus erhielt zudem unter anderem für die "Informationen im Fahrzeug" und den "Fahrkartenverkauf im Fahrzeug" eine "sehr gute" Bewertung. Die "Schnelligkeit der Beförderung", die "Kompetenz des Fahrpersonals" sowie die Kategorie "Komfort und Bequemlichkeit" wurden jeweils mit "gut" bewertet. Dass Hannovers Fahrgäste mit dem Angebot der Nahverkehrsunternehmen zufrieden sind, zeigt auch ein anderer Wert: Rund 94 Prozent aller Kunden würden sowohl die ÜSTRA als auch die regiobus weiterempfehlen.

Bewertungen kommen gut an

"Die Befragung des Kundenbarometers zeigt, wir können stolz auf uns sein. Die Fahrgäste honorieren unsere Investitionen in eine nachhaltige und kundenorientierte Mobilität.", sagt regiobus Geschäftsführerin Elke van Zadel. "Die Bewertung ist eine Wertschätzung, die wir gerne an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitertragen, denn schließlich haben wir die Schulnote 'sehr gut' unserem Fahrpersonal und allen anderen Kolleginnen und Kollegen zu verdanken, die jeden Tag unser Angebot sichern und damit dafür Sorge tragen, dass unsere Fahrgäste sicher von A nach B gelangen", ergänzt Regina Oelfke, Geschäftsführerin der regiobus. "Wir danken unseren Kunden, dass sie uns zum wiederholten Male ein so gutes Zeugnis ausgestellt haben. Besonders erfreulich ist es, dass die Fahrgäste auch unser Engagement zum Umweltschutz wahrnehmen und wertschätzen", freut sich Dr. Volkhardt Klöppner, Vorstandsvorsitzender der ÜSTRA. "Gleichzeitig gilt unser Dank auch unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, für die dieses Ergebnis eine tolle Bestätigung ihres täglichen

Einsatzes ist. Ohne sie wäre so eine tolle Bewertung nicht möglich", ergänzt Denise Hain, Vorstand für Betrieb und Personal der ÜSTRA.

Nicht auf den Ergebnissen ausruhen

Die Unternehmen ruhen sich jedoch nicht auf dem Lob aus, sondern nehmen auch die Wünsche der Kunden genauestens unter die Lupe. So etwa nach noch besseren Informationen bei Störungen und Verspätungen an Haltestellen, in Fahrzeugen oder über weitere Medien. Zwar gehören ÜSTRA und regiobus bei diesen Merkmalen im Branchenvergleich bereits zu den besten Verkehrsunternehmen, die Ergebnisse weisen aber noch Entwicklungspotenzial auf. An digitalen Lösungen, um die Kunden zeitnah und gezielt über Störungen zu informieren, wird bereits gearbeitet.

Das ÖPNV-Kundenbarometer

Die ÜSTRA nimmt seit 2012, die regiobus bereits seit 2007, regelmäßig am bundesweiten Branchenvergleich teil. Das ÖPNV-Kundenbarometer ist eine repräsentative Befragung des Marktforschungsinstituts Kantar, das jeweils die Zufriedenheit der Fahrgäste vor Ort erfragt. Im Jahr 2019 nahmen 39 Verkehrsunternehmen beziehungsweise -verbände und eine lokale Nahverkehrsgesellschaft teil. Im Frühjahr 2019 wurden insgesamt 21.000 ausgewählte ÖPNV-Nutzer ab 16 Jahren telefonisch und online befragt. Bei der ÜSTRA beläuft sich die Stichprobe auf 1.000 Interviews, bei der regiobus wurden 500 Kunden befragt. Ermittelt wurde dabei die Gesamtzufriedenheit und die Zufriedenheit mit rund 40 einzelnen Leistungsmerkmalen.